

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian adalah pengujian hipotesis. Penelitian ini tergolong kuantitatif karena analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik. Jenis investigasi dari penelitian ini merupakan *assosiatif kausal*. Dalam penelitian ini akan diteliti pengaruh dari masing-masing variable dan menggunakan minimal *interference* yaitu tidak terlibat langsung tetapi menggunakan kuisioner. Unit analisis individual dan menggunakan *one shots* atau *crosssectional time horizon* dimana data dikumpulkan dalam satu periode tertentu.

PT Bank OCBC NISP Tbk merupakan bank yang dipilih sebagai objek dari penelitian ini karena PT Bank OCBC NISP Tbk tidak lepas dari persaingan bisnis perbankan yang ada di Indonesia dan perlu menjadi bank yang terus tumbuh serta berkembang menjadi kelompok menengah perbankan di Indonesia.

3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank OCBC NISP di cabang Gunung Sahari, Jakarta Pusat.

3.2.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 7 kali parameter dari indikator empiris yang digunakan, karena menurut Hair *et al.* (1998) bahwa jumlah sampel yang baik diambil dengan dikalikan 5-10 jumlah indikator. Dengan menggunakan parameter inti pertanyaan, maka jumlah sampel yang diambil adalah $30 \times 7 = 210$ sampel.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2010). Adapun kriteria responden yang akan dipilih menjadi sampel adalah sebagai berikut:

1. Merupakan nasabah yang sudah menjadi nasabah Bank OCBC NISP cabang Gunung Sahari.
2. Aktif menggunakan layanan dan melakukan transaksi Bank OCBC NISP. Dengan pertimbangan telah menggunakan layanan transaksi minimal 1 (satu) kali, maka nasabah tersebut dianggap telah memahami dengan baik kesulitan atau kemudahan selama melakukan transaksi.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang jenisnya adalah kuesioner

atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

3.4 Operasional Variabel & Skala Pengukuran

3.4.1 Operasional Variabel

a) *Independent Variables*

Independent variables adalah variabel yang akan mempengaruhi *dependent variables* baik secara positif ataupun negatif. Pada penelitian ini *independent variables* atau disebut juga variabel bebas yang digunakan adalah: ***Word of Mouth dan Service Quality***.

b) *Dependent Variable*

Dependent variable merupakan variabel yang menjadi daya tarik seorang peneliti melakukan penelitian. Pada penelitian ini *dependent variable* atau variabel terikat yang digunakan adalah: ***Customer Loyalty***.

c) *Mediating / Intervening Variable*

Mediating / intervening variable adalah variabel yang menjembatani hubungan antara *independent variables* dengan *dependent variables* yang akan lebih menjelaskan fungsi tertentu dari pengaruh *independent variable*. Pada penelitian ini *mediating / intervening variable* yang digunakan adalah: ***Customer Trust***.

3.4.2 Indikator Empiris

No.	Variabel	Indikator Empiris	Sumber
1	WOM1	Mendengarkan cerita orang lain tentang bank untuk mengetahui kesan baik apa yang mereka dapatkan di bank tersebut	Jalilvand <i>et al.</i> (2013)
2	WOM2	Membaca <i>review</i> di media sosial dan internet untuk memastikan produk bank yang digunakan tepat	
3	WOM3	Berkonsultasi dengan orang lain sebelum memutuskan menggunakan produk bank	
4	WOM4	Khawatir kepada keputusan untuk bertransaksi di bank jika belum mendengar pendapat orang lain	
5	WOM5	Pendapat orang lain tentang bank, membuat percaya diri bertransaksi	
	<i>WORD OF MOUTH</i>		
6	SQ1	Bank menunjukkan niat yang tulus untuk menyelesaikan masalah	Saghier dan Nathan (2013)
7	SQ2	Bank melakukan layanan dengan tepat	
8	SQ3	Karyawan bank menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	
9	SQ4	Bank memiliki fasilitas yang lengkap	
10	SQ5	Bank memiliki peralatan modern	
11	SQ6	Ruangan di bank rapi	
12	SQ7	Memberikan informasi yang cepat kepada nasabah	
13	SQ8	Karyawan Bank memahami kebutuhan spesifik nasabah	
14	SQ9	Bank menyediakan jasa layanan yang nyaman	
15	SQ10	Perasaan aman dalam bertransaksi dengan Bank	
16	SQ11	Bank memberikan solusi keuangan	
17	SQ12	Karyawan bank ramah	
18	SQ13	Karyawan bank bersedia membantu nasabah	
19	SQ14	Karyawan bank menanggapi permintaan nasabah dengan cepat	
20	SQ15	Layanan yang efisien di <i>banking hall</i>	
	<i>SERVICE QUALITY</i>		
21	CT1	Bank memperhatikan keamanan transaksi	Ndubisi dan Wah (2005)
22	CT2	Bank memenuhi kewajibannya	
23	CT3	Bank konsisten memberikan layanan berkualitas	
24	CT4	Karyawan bank menunjukkan rasa hormat kepada nasabah	
25	CT5	Janji-janji bank dapat diandalkan	
26	CT6	keyakinan terhadap jasa bank	
	<i>CUSTOMER TRUST</i>		
27	CL1	Merekomendasikan bank kepada orang lain	Butt dan Aftab (2012)
28	CL2	Merekomendasikan situs web bank kepada orang lain	
29	CL3	Niat untuk terus menggunakan layanan bank	
30	CL4	Lebih menyukai suatu bank dibandingkan bank lainnya	
	<i>CUSTOMER LOYALTY</i>		

3.4.3 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah kedalam bentuk *kuantitatif*, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono (2010:135).

Tabel 3.1
Penilaian Skala Likert

Alternatif	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010:135)

3.5 Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui kuesioner (daftar pertanyaan). Kuisisioner memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan) yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data primer. Daftar

pertanyaan diberikan kepada responden secara langsung. Kuesioner diberikan peneliti kepada responden untuk diisi secara langsung dengan diberikan batas waktu pengisian kurang lebih 15 menit dan kuesioner yang telah diisi dikembalikan secara langsung kepada peneliti. Kuesioner merupakan alat ukur yang berupa daftar pertanyaan-pertanyaan dalam angket dibuat dengan menggunakan skala likert 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai, untuk dapat dijawab dengan lebih mudah oleh responden yang hanya memberikan tanda pada skala 1-5 yang sudah tersedia, dimana skala 1 diartikan “sangat tidak setuju” dan skala 5 diartikan “sangat setuju”.

Sementara itu data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka dan studi dokumentasi. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan sejumlah teori dan informasi yang erat hubungannya dengan materi penelitian. Hal ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi dan sejumlah literatur lainnya.

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi validitas maka pengujian tersebut semakin mengenai sasarannya. Pengujian validitas konstruk (indikator) dilakukan melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Menurut Hair *et al.* (1998), Uji

validitas dengan uji CFA yaitu mengukur apakah konstruk (indikator) mampu atau tidak merefleksikan variabel latennya. Hasilnya memenuhi kriteria yaitu apabila nilai *Critical Ratio* (CR) > 1,96 dengan *Probability* (P) < 0,05.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsisten, dan stabil, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan antara skorer satu dengan skorer yang lainnya. Jika hasil pengukuran menunjukkan ketidak-konsistenan maka hal ini akan menunjukkan bahwa hasil ukur tes atau instrumen tersebut tidak dapat dipercaya atau tidak *reliable* serta tidak dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengungkapkan ciri atau keadaan sesungguhnya dari objek pengukuran.

Menurut Hair *et al.* (1998), pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan cara mengetahui nilai *Cronbach's alpha*. *Cronbach's Alpha* < 0.6 menunjukkan reliabilitas tidak baik, sedangkan *Cronbach's Alpha* = 0.7 ~ 0.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas dapat diterima.

3.7 Pengujian Asumsi SEM

Pengujian asumsi SEM (*Structural Equation Modelling*) ini digunakan karena peneliti melakukan penelitiannya dengan menggunakan model SEM. Pengujian asumsi SEM yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dan uji outlier.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji ini perlu dilakukan baik normalitas untuk data tunggal (*univariate*) maupun normalitas seluruh data (*multivariate*).

Dalam output AMOS, uji normalitas dilakukan dengan membandingkan nilai CR (*critical ratio*) pada *assesment of normality* dengan nilai kritis $\pm 2,58$. Jika ada nilai CR yang lebih besar dari nilai kritis maka distribusi data tersebut tidak normal.

3.7.2 Uji Outlier

Outlier menggambarkan data atau skor yang terletak sangat jauh (ekstrim) dari kelompok lainnya. Outlier dapat menyebabkan bentuk distribusi data menjadi tidak normal serta berpengaruh terhadap hasil signifikansi pengujian parameter tersebut. Uji Outlier dilakukan dengan mendeteksi data-data yang ekstrim dengan cara melihat nilai *Mahalanobis* hitung $< Chi Square Distribution Table$.

3.8 Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Analysis of Moment Structure* (AMOS) untuk menganalisis data yang ada. AMOS digunakan karena dipandang lebih mampu untuk menguji serangkaian hipotesis yang telah dirumuskan secara bersama dimana terdapat lebih dari satu variabel terikat yang saling berkaitan dan menguji kelayakan satu model dengan data penelitian. Kemampuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan secara bersama ini amatlah penting dalam penelitian ini, karena model dalam penelitian ini merupakan model persamaan struktural yang membutuhkan pengujian secara simultan. Diharapkan pula dapat disimpulkan kelayakan model penelitian yang diajukan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu:

- a) Analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) pada SEM yang digunakan untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang paling dominan dalam satu kelompok variabel.
- b) *Regression Weight* pada SEM yang digunakan untuk meneliti seberapa besar variabel-variabel yang diteliti saling berpengaruh.

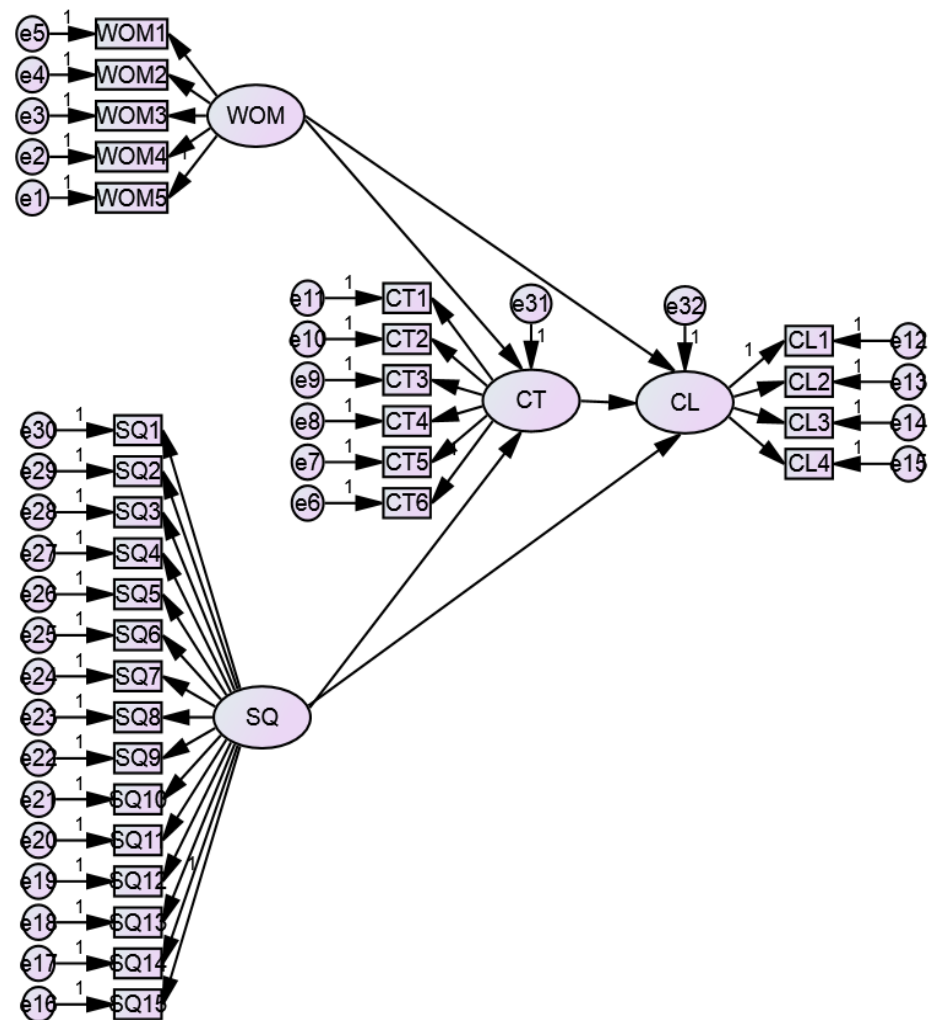
Menurut Hair *et al.* (1998), ada tujuh langkah yang harus dilakukan apabila menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yaitu:

1. Pengembangan Model teoritis

Dalam langkah pengembangan model teoritis, hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empirik.

2. Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Dalam langkah kedua ini model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah *path diagram*, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan adanya hubungan kausalitas yang langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Sedangkan garis lengkung antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara konstruk. Pada Gambar 3.1 berikut akan digambarkan struktur penelitian SEM dalam sebuah diagram alur yang akan digunakan pada penelitian ini.



Gambar 3.1 Struktur Penelitian SEM

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan.

Persamaan yang didapat dari diagram alur yang dikonfersi terdiri dari:

a) Persamaan Struktural (*structural equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

Variabel endogen = Variabel eksogen + variabel endogen + *error*.

b) Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*), dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel. Komponen-komponen ukuran mengidentifikasi *latent variables* dan komponen struktural mengevaluasi hipotesa hubungan kausal, antara *latent variables* pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian seluruh hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan.

4. Memilih matriks input dan estimasi model.

SEM menggunakan input data yang hanya menggunakan matriks kovarian atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Matriks kovarians digunakan karena SEM memiliki keunggulan dalam menyajikan perbandingan yang valid antara populasi yang berbeda, yang tidak dapat disajikan oleh korelasi. Hair *et al.* (1998) menyarankan agar menggunakan matriks varian atau kovarian pada saat pengujian teori sebab lebih memenuhi asumsi-asumsi metodologi dimana *standard error* yang dilaporkan akan menunjukkan angka yang lebih akurat dibandingkan dengan menggunakan matriks korelasi.

5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi.

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul problem

identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*.

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini beberapa indeks kesesuaian dan *cut-of value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak.

- a) *Chi Square* statistik, dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai *chi-square*-nya rendah. Semakin kecil nilai X^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut-of value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,10$.
- b) RMSEA (*The Root Square Error of Approximation*), yang menunjukkan *goodness of fit* yang diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair *et al.*, 1998). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan *degree of freedom*.
- c) GFI (*Goodness of Fit Index*) adalah ukuran *non statistical* yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*) nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah “*better fit*”.

- d) AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*) dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90 .
- e) CMIN / DF adalah the *Minimum Sample Discrepancy Function* yang dibagi dengan *Degree Freedom*. CMIN / DF tidak lain adalah statistik *chi-square* X^2 dibagi DF-nya disebut X^2 relatif kurang dari 2,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.
- f) TLI (*Tucker Lewis Index*) merupakan incremental indeks yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,95$ dan nilainya yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit*.
- g) CFI (*Comparative Fit Index*) dimana bila mendekati 1 mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,95$.

Dengan demikian indeks–indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Indeks Pengujian Kelayakan Model

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>
X^2 Chi Square	Diharapkan kecil (sesuai df)
<i>Significant Probability</i>	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber: Ferdinand (2002:59)

7. Interpretasi dan Modifikasi Model Tahap akhir ini adalah menginterpretasikan dan modifikasi model bagi model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan, untuk mempertimbangkan perlu tidaknya modifikasi sebuah model dengan melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model (Hair *et al.*, 1998). Batas keamanan untuk jumlah residual adalah 5%. Bila jumlah residual lebih besar 2% dari semua residual kovarians yang dihasilkan oleh model maka sebuah modifikasi mulai dipertimbangkan. Bila ditemukan bahwa nilai residual yang dihasilkan model cukup besar (yaitu $\geq 2,58$) maka cara lain dalam modifikasi adalah dengan mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi itu. Nilai *residual value* yang lebih besar atau sama dengan $\pm 2,58$ diinterpretasikan sebagai signifikan secara statistik pada tingkat 5.